**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном учреждении дополнительного образования «Дом пионеров и школьников» р.п.Романовка Романовского района Саратовской области.**

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2020 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МУДО «Дом пионеров и школьников» р.п. Романовка Романовского района Саратовской области.

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Оценить комфортность условий, в которых осуществляется деятельность;
3. Выявить удовлетворенность качеством деятельности организации;
4. Выявить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации;
5. Дать оценку доступности услуг для инвалидов.

Всего в опросе приняли участие 75 человек. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Большинство опрошенных (68%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, все они считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 26,7% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности *(отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации)*. Большинство из них (80%) удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте https://bus.gov.ru показал отсутствие некоторых требуемых параметров, таких как: раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; информация о планируемых мероприятиях; копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией.

Большая часть участников опроса (90,7%) считают условия пребывания в данной организации *(места для сидения в зале, аудитории, гардероб, чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений)* комфортными.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (5,3% от общего числа опрошенных). Из них 50% считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, считают все потребители, принявшие участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 98,7% опрошенных получателей услуг.

Большинство респондентов (50,7%) пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие). Из них 97,4% остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия. Остальные 49,3% не пользовались дистанционными способами взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, все потребители в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

Большинство потребителей (97,3%) удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие).

Все респонденты в целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию.

Так же участниками опроса были внесены предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, пользователи говорят о необходимости улучшения материально-технической базы, в частности, обеспечение всем необходимым инвентарем.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: 20 лет и младше – 1,3% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 69,3%, от 41 до 60 лет – 29,3%. Из всех респондентов 8% мужчины, 92% женщины.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Пользователи удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении. Мнение пользователей услуг с ограниченными возможностями не сформировано.